

## CONSUMENT WINKELT KRITISCHER DOOR INTERNET

Consumenten shoppen duidelijk kritischer in de binnenstad en zijn beter geïnformeerd over producten door de invloed van internet. Van de groep e-shoppers is ruim 60% het eens met de stelling 'doordat ik mij via internet op producten oriënteer, winkel ik prijsbewuster in de binnenstad'. Dit blijkt uit het onderzoek 'Verdwijnt de Winkel' van de Universiteit Utrecht.

### De geïnformeerde e-consument

In het onderzoek wordt een onderscheid gemaakt tussen drie verschillende groepen internetgebruikers: 'e-shoppers', 'online searchers' en 'non e-shoppers'. Ongeveer 57% van de e-shoppers en online searchers oriënteert zich wel eens op internet, alvorens in de binnenstad te kopen. De overgrote meerderheid daarvan (67%), oriënteert zich minimaal één keer per kwartaal via internet, alvorens in de binnenstad te kopen. Voor aankopen in de binnenstad is het internet, na de binnenstad zelf, daarmee het belangrijkste oriëntatiemedium. Het is hiermee de invloed van reclamefolders inmiddels overstegen. Gemiddeld heeft 17% zich tijdens de laatste drie aankopen in de binnenstad eerst georiënteerd via internet. Dit online oriëntatiegedrag komt bovenmatig veel voor in de productcategorieën financieel (80%), erotica (65%), vakantie-reizen (64%) en computerhardware en accessoires (60%).

### Verdwijnt de winkel?

Het onderzoek gaat ook dieper in op de negatieve gevolgen van online aankopen voor een aantal branches. Het percentage e-shoppers dat in bepaalde winkels minder koopt doordat ze via internet kopen ligt daarbij, afhankelijk van het product, tussen de 1% en de 11%. De negatieve invloed is het grootst bij CD-winkels, boekhandels en computerzaken. Doe-het-zelf winkels, juweliers en dierenwinkels hebben het minst te lijden onder de invloed van online aankopen. Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat webwinkelen niet alleen maar ten koste gaat van bestaande winkels, maar ook extra aankopen genereert.

### Cross-over effect

Het minder bekende beeld dat iemand zich eerst in een winkel oriënteert om vervolgens via internet te bestellen komt ook voor. Ruim een kwart van de e-shoppers heeft wel eens een product op internet gekocht waarop men zich eerst in de binnenstad georiënteerd heeft. Voor 21% van deze groep is dat schering en inslag want zij oriënteren zich één maal per maand of vaker in de binnenstad om vervolgens hun slag te slaan op het internet.

**Meer informatie:** Het rapport 'Verdwijnt de winkel?' is een uitgave van de sectie Economische Geografie van de Universiteit Utrecht. Dit rapport maakt onderdeel uit van het promotie-onderzoek van Jesse Weltevreden naar de invloed van e-commerce op de detailhandel in Nederlandse binnensteden. Meer informatie over dit onderzoek is te vinden op de volgende website: <http://econ.geog.uu.nl/weltevreden/weltevreden.html>

**tabel 13 Top 5 van de laatste drie producten die internetgebruikers op internet en in de binnenstad gekocht hebben**

Top 5 internet		Top 5 Binnenstad	
Boeken	12,6%	Bovenkleding	23,0%
Bovenkleding	8,8%	Schoenen	10,1%
Video's & DVD's	8,6%	Drogisterijartikelen	7,3%
Tickets en entreekaarten	8,3%	Levensmiddelen	5,3%
Cd's	7,0%	Bodyfashion	5,0%

#### RECENTE HBD- EN CBS-PUBLICATIES

- *Allochtonen in Nederland 2004*, CBS

- *Demografische kerncijfers per gemeente 2004*, CBS

- *Kennis en economie 2004*, CBS

- *Inventarisatie Bedrijfs hulpverlening winkelcentrum/winkelstraat*, HBD

- *Referentieset 2004*, HBD

- *Verantwoordingsverslag 2004*, HBD

## Colofon

Het Kwartaalbericht Detailhandel is een uitgave van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) in samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het Kwartaalbericht beschrijft ontwikkelingen in de detailhandel, met name gebaseerd op de omzetstatistiek van het CBS. Het CBS draagt uitsluitend verantwoordelijkheid voor de opgenomen cijfers met bronvermelding. Overname van gegevens uit het Kwartaalbericht is toegestaan, mits met de volgende bronvermelding: 'Bron: Kwartaalbericht Detailhandel HBD/CBS'.

ISSN 1570-1719

### Redactie:

Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD)

Postbus 90703  
2509 LS Den Haag

T (070) 338 56 59

F (070) 338 57 11

E [r.enting@hbd.nl](mailto:r.enting@hbd.nl)

I [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl)

Centraal Bureau voor de  
Statistiek (CBS)

Prinses Beatrixlaan 428  
2273 XZ Voorburg

Infoservice:

T 0900-0227 (€ 0,50 p.min)

E [Infoservice@cbs.nl](mailto:Infoservice@cbs.nl)

I [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

### Abonnementen:

T (070) 338 56 00

F (070) 338 57 11

E [info@hbd.nl](mailto:info@hbd.nl)

### Vormgeving:

Studio Angela Damen, Utrecht

### Drukwerk:

Drukkerij Artoos Nederland  
B.V., Rijswijk